

Chez Digitec Galaxus AG, des agents heureux font des clients heureux

La fiabilité du logiciel de centre de contacts Talkdesk CX Cloud™ aide le principal détaillant en ligne de Suisse pour repartir après le COVID-19.



Cas d'utilisation

Assistance

Secteur

Commerce de détail,
commerce électronique
et biens de consommation

Intégration

Zendesk

Métrique clé

Le moral des agents
s'est amélioré d'un point



Défi

Digitec Galaxus AG a converti son centre de contact fixe en une version basée sur le cloud juste au moment où les confinements dus au COVID-19 ont fait passer les consommateurs à l'achat en ligne. Les agents, stressés par les pics d'appels entrants, étaient encore plus frustrés par les défaillances permanentes du système.



Solution

Le logiciel de centre de contact Talkdesk CX Cloud équipe les agents d'une plateforme de centre de contact fiable qui leur permet de faire leur travail : rendre les clients heureux.



Résultats

Le moral des agents s'est amélioré d'un point et, en combinaison avec d'autres mesures stratégiques, la solution Talkdesk a permis à la société de rétablir la satisfaction des clients à des niveaux historiques.

Avec des racines remontant à vingt ans, Digitec Galaxus AG est aujourd'hui le plus grand détaillant en ligne de Suisse. L'entreprise propose plus d'un million d'articles, notamment des produits informatiques, électroniques et de consommation courante, et sa taille augmente d'année en année. En 2020, ses revenus ont augmenté de 59 % pour dépasser 1,8 milliards de CHF. Un nouveau programme commercial permet désormais aux vendeurs tiers de tirer parti de sa plateforme de commerce électronique et la société s'étend en Allemagne.

Le secret de la réussite de l'entreprise ? Tout d'abord, la plateforme Digitec Galaxus AG est une communauté où les clients peuvent discuter et échanger des idées pour s'entraider et s'inspirer mutuellement. En outre, la stratégie de l'entreprise met l'accent sur les prix bas, la livraison gratuite et une politique générale de service généreuse.

« Notre différentiateur est notre service clientèle de haute qualité » explique Mike Smith, responsable du service clientèle de Digitec Galaxus AG. « Notre objectif ne se limite pas à la vente de produits. Nous sommes là pour résoudre les problèmes de nos clients. »

La société est fière d'offrir une expérience client confortable et efficace, avec un site web facile à naviguer et de nombreux moyens pour accéder à l'assistance clientèle. Digitec Galaxus AG encourage une communauté en ligne qui combine du contenu généré par les utilisateurs avec du matériel développé et conservé par les employés de la société. Elle exploite également 10 magasins physiques. Les clients peuvent ainsi se rendre sur place pour rechercher, acheter et renvoyer des produits s'ils le souhaitent, une option qui est plus pratique et qui favorise la confiance.

Une stratégie technologique innovante pour favoriser l'excellence opérationnelle.

Digitec Galaxus AG est une organisation axée sur la technologie. Elle a construit son propre système ERP pour maximiser la flexibilité et pour cultiver l'innovation interne et l'expertise dans des domaines stratégiques comme l'intelligence artificielle. Il y a quelques années, elle a également adopté les avantages économiques du modèle en cloud pour son infrastructure et pour ses boutiques de commerce électronique. Puis, en 2020, elle a décidé de faire passer sa plateforme de contact client vers une solution basée sur le cloud.

Le premier choix de l'entreprise pour une solution de contact client basée sur le cloud n'était pas idéal. « Nous étions satisfaits de notre ancien fournisseur de services fixes,

mais lorsque nous avons essayé de passer à leur nouveau produit basé sur le cloud, nous avons rencontré des problèmes », explique Mike. « Nous avons rencontré plusieurs difficultés techniques. Tous nos agents étaient extrêmement frustrés. C'était un mal de tête constant. »

Pour aggraver les choses, lorsque les confinements de COVID-19 ont commencé, les gens ont afflué vers les achats en ligne. Digitec Galaxus AG compte plus de deux millions de clients actifs ; le volume d'appels traités par ses agents est rapidement passé d'environ 2 000 appels entrants par jour à 3 000. « Nous avons besoin d'une plateforme plus fiable pour que nos agents puissent aider nos clients », a déclaré Mike.

Aider les agents à aider leurs clients.

Après avoir évalué les solutions de contact client disponibles, Mike a choisi le logiciel Talkdesk Contact Center CX Cloud™. « Talkdesk est plus rentable que notre solution précédente », a déclaré Mike. « Il offre les fonctionnalités dont nous avons besoin. Nous apprécions également le personnel de Talkdesk, ce qui était important car nous cherchions à établir un partenariat. »

La fiabilité de la plateforme Talkdesk a eu un impact positif immédiat sur les agents de Digitec Galaxus AG, des personnes qui, à bien des égards, ont été les plus touchées par les perturbations du COVID-19. « L'été dernier a été une période difficile », se souvient Mike. Les agents ont dû commencer à travailler à domicile au moment même où le nombre de demandes de renseignements des consommateurs augmentait. Les délais de réponse aux demandes se sont allongés, ce qui a entraîné une baisse de la satisfaction des clients.

La mise en service de la solution Talkdesk en juillet 2020, ainsi que l'augmentation de la dotation en personnel et l'ajout d'intérimaires, ont contribué à améliorer considérablement le moral des troupes. Les agents disposaient désormais d'une plateforme de centre de contact qui fonctionnait correctement. Les appels fonctionnaient à présent.

Chaque trimestre, nous réalisons un « baromètre de l'humeur », en demandant à nos agents comment ils se sentent, sur une échelle de 1 à 10 », a déclaré Mike. « Après avoir mis en œuvre Talkdesk, le score a augmenté d'un point complet. »

De plus, les niveaux de satisfaction des clients de l'entreprise ont rapidement retrouvé leurs anciens niveaux très élevés.



« Chaque trimestre, nous réalisons un « baromètre de l'humeur », en demandant à nos agents comment ils se sentent, sur une échelle de 1 à 10. Après avoir mis en œuvre Talkdesk, le score a augmenté d'un point complet. »

— MIKE SMITH, RESPONSABLE DU SERVICE CLIENTÈLE, [DIGITEC GALAXUS AG](#)



S'appuyer sur une réputation d'innovation en matière de commerce électronique

Avec la solution Talkdesk en place, Digitec Galaxus AG se tourne maintenant vers l'innovation. Actuellement, Talkdesk est intégré aux plateformes Zendesk et ERP de l'entreprise. À l'avenir, Mike prévoit de tirer parti de la future interface de programmation d'applications (API) de Talkdesk, Interactive Voice Response (IVR), pour créer de nouvelles intégrations ERP créatives.

« Historiquement, environ 55 % de nos demandes se font par téléphone, et environ 45 % par courrier électronique », explique Mike. « Notre objectif est de donner à nos clients de nouveaux moyens de répondre eux-mêmes aux questions, ce qu'ils aiment beaucoup. » Les clients pourront, par exemple, vérifier eux-mêmes leurs commandes ou personnaliser leurs mises à jour par courrier électronique.

Les avantages de ces innovations seront considérables. « Si nous parvenons à transférer ne serait-ce que 5 % de nos demandes vers le système IVR, nous pourrions réduire nos coûts de manière significative », a souligné Mike. L'ajout d'un système IVR renforcera également la réputation de l'entreprise en offrant une expérience respectueuse des clients. « Nos clients apprécient la facilité avec laquelle nous leur permettons de rechercher, de commander et d'utiliser les produits que nous proposons », a déclaré Mike. « En collaborant avec Talkdesk, nous continuerons à ouvrir la voie de la révolution du commerce électronique. »



« Nos clients apprécient la facilité avec laquelle nous leur permettons de rechercher, de commander et d'utiliser les produits que nous proposons. En collaborant avec Talkdesk, nous continuerons à ouvrir la voie de la révolution du commerce électronique. »

— **MIKE SMITH**, RESPONSABLE DU SERVICE CLIENTÈLE,
[DIGITEC GALAXUS AG](#)

À propos de Talkdesk

Talkdesk® est un leader mondial de l'expérience client pour les entreprises passionnées par leur clientèle. Notre solution pour centres de contacts offre aux entreprises et aux clients un meilleur moyen de communiquer entre eux. Notre vitesse d'innovation et notre présence mondiale reflètent notre engagement à faire en sorte que les entreprises du monde entier puissent offrir une meilleure expérience client, quel que soit le canal, ce qui se traduit par une plus grande satisfaction des clients, des économies et une meilleure rentabilité.

:talkdesk®

Experience. A better way.

Customer stories: Digitec Galaxus AG

